



Personeelsbeheer

Keurmerkeis	Omschrijving	Vereiste documenten	Gereed	Nog te regelen	Door wie	Planning	Opmerkingen
A01	<p><u>Deskundigheid</u></p> <p>Elke medewerker met vak- en productinhoudelijk klantcontact en één of meer feitelijk leiders moeten een door de Wfd voorgeschreven vakdiploma hebben.</p>	<p><b>Diplomalijst</b></p> <p><b>Diplomaplan</b></p> <p><b>Personeelsdossier</b></p>					
A02	<p><u>Opleidingsplan</u></p> <p>Voldoen alle klantmedewerkers en feitelijk leidinggevenden steeds aan de deskundigheidsvereisten?</p>	<p><b>Model opleidingsplan</b></p> <p><b>Personeelsdossier</b></p>					
A03	<p><u>Inrichting Personeelsdossiers</u></p> <p>Elke medewerker heeft een aktueel en volledig (fysiek of electronisch) personeelsdossier.</p>	<p><b>Checklist Personeelsdossier</b></p>					
A04	<p><u>Integriteit/Betrouwbaarheid</u></p> <p>Wordt aan de integriteits- en betrouwbaarheidseisen voldaan?</p>	<p><b>Form.Integriteitstoetsing</b></p> <p><b>Verklaring omtrent gedrag</b></p>					Voor verklaring omtrent het gedrag zie <a href="http://www.justitie.nl/themas/vog/index.asp">http://www.justitie.nl/themas/vog/index.asp</a> U kunt hier een aanvraagformulier (in pdf) downloaden.

# Quickscan Keurmerk Financiële Dienstverlening

## WFD-Compliance

### Klantbeheer



Keurmerkeis	Omschrijving	Vereiste documenten	Gereed	Nog te regelen	Door wie	Planning	Opmerkingen
A 05	<u>Inrichting klantdossiers</u> <i>Zijn de klantdossiers juist en compleet ingericht?</i>	<b>Checklist klantdossier</b>					
A 06	<u>Klantadvies</u> <i>Voldoen klantadviezen aan de zorgplicht voor impactvolle producten?</i>	<b>Klantadviesdocument</b> <b>Verlengde NHG tabel</b>					
A 07	<u>Bedrijfsinformatie</u> <i>Is de voorgeschreven bedrijfsinformatie voldoende beschreven en voor de consument beschikbaar?</i>	<b>Dienstenwijzer/Website/</b> <b>Alg.voorwaarden/</b> <b>brochures/briefpapier</b>					
A 08	<u>Nazorg</u> <i>Wordt de nazorgplicht voldoende nageleefd?</i>	<b>Checklist nazorgplicht</b>					
A 09	<u>Verzamelbestand procesbeschrijvingen</u> <i>Zijn de relevante processen beschreven en toegankelijk voor medewerkers?</i>	<b>Verzamelbestand Checklist procesbeschrijving</b> <b>A 09 01 Procedure Integriteitsborging</b> <b>A 09 02 Procedure deskundigheidsborging</b> <b>A 09 03 Procedure klachtenbehandeling</b> <b>Checklist klachtenregistratie</b> <b>A 09 04 Procedure incidentenbehandeling</b> <b>A 09 05 Procedure advies en bemiddeling impactvolle producten</b>					<i>Verplichte procedure</i> <i>Verplichte procedure</i> <i>Verplichte procedure</i> <i>Verplichte procedure</i> <i>Verplichte procedure</i>

# Quickscan Keurmerk Financiële Dienstverlening

## WFD-Compliance

### Klantbeheer



Keurmerkeis	Omschrijving	Vereiste documenten	Gereed	Nog te regelen	Door wie	Planning	Opmerkingen
A 10	<u>Proces Wid en Wmot</u> Is de procedure voor de Wid en Wmot beschreven en bekend bij het personeel en wordt toegezien op de naleving daarvan?	A 09 06 Procedure verkoop op afstand A 09 07 Procedure borging uitbesteding A 09 08 Procedure verstrekken bedrijfsinformatie A 09 09 Procedure productinformatie A 09 10 Proces reclame uitingen A 09 11 Proces controle vergunningen					Geen verplichte procedure  Geen verplichte procedure  Verplichte procedure  Verplichte procedure  Geen verplichte procedure  Verplichte procedure
		<b>Procesbeschrijving Wid/Wmot</b>					
A 11	<u>Aandachtsgebieden</u> De onderneming evalueert jaarlijks de mate waarin aan de kwaliteitskenmerken van de Wfd wordt voldaan.	<b>Checklist aandachtsgebieden</b>					

# Quickscan Keurmerk Financiële Dienstverlening

## KFD-Compliance

### Personeelsbeheer



Keurmerkeis	Omschrijving	Vereiste documenten	Gereed	Nog te regelen	Door wie	Planning	Opmerkingen
B 01	<u>Deskundigheid Keurmerkadviseurs</u> <i>Adviseurs voor impactvolle producten zijn ingeschreven in het register van een tot hun vergunningscategorie behorende erkenningsregeling voor professionele vakbekwaamheid</i>	<b>Opgave van keurmerkadviseurs en hun registerinschrijvingen</b>					
B 02	<u>Gedragscode</u> Iedereen die werkzaam is voor een keurmerkbedrijf houdt zich aan de gedragscode van de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening  <b>Kwaliteitsbeheer</b>	<b>Kopie van getekende gedragscode personeelsdossier in Integriteitsverklaring</b>					De consument moet kennis kunnen nemen van de gedragscode
B 03	<u>Privacy, archivering en dossieropslag</u> <i>Klantgegevens en daarmee verbonden gegevensbestanden zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers.</i>	<b>Overzicht autorisatie</b>					
B 04	<u>Klachtenbehandeling</u> <i>Klachten van consumenten worden op een adequate manier behandeld volgens een voor consumenten beschikbare klachtenregeling</i>	<b>Klachtenregeling consument Klachtenregeling Intern Klachtenregistratie</b>					

# Quickscan Keurmerk Financiële Dienstverlening

## KFD-Compliance

### Kwaliteitsbeheer



Keurmerkeis	Omschrijving	Vereiste documenten	Gereed	Nog te regelen	Door wie	Planning	Opmerkingen
B 05	<u>Interne kwaliteitsaudit</u> <i>De prestaties van de organisatie worden periodiek gemeten als grondslag voor verbetermanagement</i>	<b>Checklist uitvoeren interne audits</b>					
B 06	<u>Klanttevredenheidsonderzoek</u> <i>Doorlopend, of tenminste eenmaal per 1,5 jaar wordt een klanttevredenheidsonderzoek gehouden.</i>	<b>Resultaten klanttevredenheids onderzoek</b>					
B 07	<u>Ondernemingsplan</u> <i>De onderneming beschikt over een ondernemingsplan dat jaarlijks wordt geactualiseerd</i>	<b>Schriftelijk ondernemingsplan</b>					
B 08	<u>Verbetermanagement</u> <i>Aan de hand van de resultaten van de interne kwaliteitsaudit en andere informatie (klanttevredenheidsonderzoek, klachtenregistratie), wordt jaarlijks een verbeterplan gemaakt met concrete actiepunten, verantwoordelijken en tijdsplanning.</i>	<b>Schriftelijk verbeterplan</b>					